

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL.

Nº 05 -2024-GG-EPS EMAPICA S.A.

Ica, 29 de febrero de 2024.

VISTOS:

El Informe N° 414-2024-OPME-GG-EPS EMAPICA S.A. de fecha 23 de febrero de 2024, Informe N° 029-2024-EPS EMAPICA S.A./AOZ PARCONA de fecha 16 de febrero de 2024, y;

CONSIDERANDOS:

Que, la EPS EMAPICA S.A., es una empresa prestadora de servicio de saneamiento de accionariado municipal, constituida como empresa pública de derecho privado, bajo la forma societaria de sociedad anónima, posee patrimonio propio y goza de autonomía administrativa, económica y de gestión, incorporada al Régimen de Apoyo Transitorio (RAT) por acuerdo de Consejo Directivo del OTASS a través de su Sesión N° 019-2016 de fecha 06 de septiembre de 2016, acuerdo que fue ratificado por el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento MVCS mediante la Resolución Ministerial N° 345-2016-VIVIENDA de fecha 06 de octubre de 2016, publicado en el Diario el Peruano el 07 de octubre de 2016;

Que, en el marco del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la EPS EMAPICA S.A., en el artículo 13° numeral 13.4, la Gerencia General en ejercicio de sus funciones está facultada para "Proponer o aprobar las directivas, guías, manuales, protocolos, instructivos y procedimientos de administración, recursos humanos, finanzas, presupuesto, inversión pública, relaciones institucionales y otras, en concordancia con lo que establezca el directorio, así como la normativa de dichas materias que le son aplicables, dando cuenta al Directorio de la aplicación de las mismas";

Que, mediante el Informe N° 029-2024-EPS EMAPICA S.A./AOZ PARCONA de fecha 16 de febrero de 2024, la Administración de la Oficina Zonal de Parcona, remite el proyecto del "Plan de Trabajo para la Oficina Zonal de Parcona de la EPS EMAPICA S.A." sustentando que tiene como finalidad la ejecución de las actividades operativas de la administración Zonal de Parcona y contribuir al cumplimiento de las metas de gestión durante el periodo 2024; para lo cual, solicita adquirir los servicios de terceros especializados, mediante locación de servicios para su cumplimiento;

Que, mediante el Informe N° 414-2024-OPME-GG-EPS EMAPICA S.A., de fecha 23 de febrero de 2024, la Jefatura de la Oficina de Planeamiento y Modernización Empresarial, remite la previsión presupuestal de lo solicitado, indicando que se cuenta con el presupuesto aprobado con fondos RDR por el monto de S/ 132,800.00 soles, que garantiza la ejecución de su Plan de Trabajo, para el cumplimiento de las actividades de su POI 2024;

En tal sentido, con la conformidad de las áreas competentes, resulta necesario aprobar el Proyecto del "Plan de Trabajo para la Oficina Zonal de Parcona de la EPS EMAPICA S.A." a fin de cumplir con las metas de gestión de la Oficina Zonal de Parcona durante el periodo 2024;

Con el visto de la Gerencia de Asesoría Jurídica, Gerencia de Administración y Finanzas, Oficina de Planeamiento y Modernización Empresarial, y en uso de las facultades y atribuciones conferidas a este despacho a través del Estatuto Social de la empresa y normas concordantes y conexas;



...RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL
N° 105 -2024-GG-EPS EMAPICA S.A.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR el PLAN DE TRABAJO PARA LA OFICINA ZONAL DE PARCONA DE LA EPS EMAPICA S.A. que tiene como la finalidad cumplir con las metas de gestión de la Oficina Zonal de Parcona durante el periodo 2024, el mismo que se anexa y forma parte integrante de la presente resolución.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER que el administrador de la Oficina Zonal de Parcona, proceda a ejecutar las acciones necesarias para el cumplimiento de lo dispuesto en el Plan de Trabajo aprobado en el artículo precedente, cuidando bajo responsabilidad que los servicios a adquirirse constituyan actividades temporales.

ARTÍCULO CUARTO.- DISPONER que la asistente administrativo de la Gerencia General, remita la presente Resolución y su anexo al presidente de la Comisión de Dirección Transitoria de la EPS EMAPICA S.A., para su conocimiento y fines competentes.

ARTÍCULO QUINTO.- DISPONER que la Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones, proceda a publicar la presente resolución y su anexo, en el Portal Institucional de la EPS EMAPICA S.A. (www.emapica.com.pe).

ARTÍCULO SEXTO.- NOTIFICAR la presente Resolución y su anexo, a la Gerencia de Asesoría Jurídica, Gerencia de Administración y Finanzas, Oficina de Planeamiento y Modernización Empresarial, Oficina de Logística y Control Patrimonial . Oficina Zonal de Parcona, y demás instancias competentes interesadas.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE.




ING. RAUL ADOLFO LINARES MANCHEGO
GERENTE GENERAL
EPS EMAPICA S.A.

*“Año del Bicentenario, de la consolidación de
nuestra Independencia, y de la conmemoración de
las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”*

105

PLAN DE TRABAJO:

“PARA LA OFICINA ZONAL DE PARCONA DE LA EPS EMAPICA S.A”

2024



EPS EMAPICA S.A.

PLAN DE TRABAJO PARA LA OFICINA ZONAL DE PARCONA DE LA EPS EMAPICA S.A.

CONTENIDO

I.	FINALIDAD.....	3
II.	OBJETIVO	3
III.	ALCANCES.....	3
IV.	BASE LEGAL.....	3
V.	PRESUPUESTO.....	4
VI.	PRINCIPALES ACCIONES A DESARROLLAR.....	5
VII.	INSTRUMENTOS DE MONITOREO, SEGUIMIENTO, EVALUACION Y CONTROL.....	5
VIII.	PRODUCTOS ESPERADOS DURANTE PERIODO DE SERVICIO	6
IX.	CRONOGRAMA DE TRABAJO.....	7



PLAN DE TRABAJO PARA LA OFICINA ZONAL DE PARCONA DE LA EPS EMAPICA S.A**I. FINALIDAD**

La finalidad del presente Plan de Trabajo, es la complementación en la ejecución de las actividades operativas de la Administración Zonal de Parcona y que contribuyan al cumplimiento de las metas de gestión que desea alcanzar la EPS EMAPICA S.A durante el periodo 2024.

II. OBJETIVO**Objetivo General**

El objetivo general del siguiente plan de trabajo será el cumplimiento a las metas programadas en el POI 2024 para la Administración de Parcona.

Objetivos Específicos**• Objetivo Específico 1**

Agilizar los procedimientos de atención al cliente en la Administración Zonal de Parcona (recepción de reclamos, información de facturación, refinanciación, cambio de categoría, otros que se generen en el área de atención al cliente).

• Objetivo Específico 2

Realizar trabajos en el área de catastro, cambios de categoría, ingreso de nuevos usuarios y otros que se hayan generado en el área de catastro comercial.

• Objetivo Específico 3

Realizar trabajos de cortes y reconexión de servicio de agua y cortes drásticos del alcantarillado a usuarios con más de un año de deuda con la finalidad de reducir la cartera morosa de la Administración Zonal de Parcona.

• Objetivo Específico 4

Realizar trabajos de ubicación de válvulas, revisión de redes de agua y alcantarillado, ubicación de buzones y mantenimiento de redes, instalaciones de caja de agua y desagüe para las mejores operacionales.

III. ALCANCES

- El alcance del presente plan de trabajo es, mejorar la gestión integral en la Administración Zonal de Parcona. Manteniendo la atención del cliente en forma oportuna tanto en oficina como en campo y también mantener el sistema de alcantarillado en óptimas condiciones para brindar un mejor servicio.

PLAN DE TRABAJO PARA LA OFICINA ZONAL DE PARCONA DE LA EPS EMAPICA S.A

5.3 Fuente de Financiamiento

Recursos Directamente Recaudados

VI. PRINCIPALES ACCIONES A DESARROLLAR**6.1. Metodología a utilizar**

El servicio requerido deberá cumplir las disposiciones y metodologías vigentes establecidas por la EPS EMAPICA S.A. para cada servicio.

6.2. Principales acciones a desarrollar

Para el desarrollo del Plan de Trabajo: Colocar Actividad planificada a desarrollar, se tomará como referencia los siguientes puntos:

Ítem 01: contratación de personal de servicio para atención al cliente

Para este servicio las principales acciones son:

- Recepción de reclamos comerciales.
- Información de consumos facturados.
- Recepción y atención de solicitudes de refinanciamiento.
- Reportar los resultados de los trabajos diarios al administrador zonal anexando sustento de las acciones ejecutadas.

Ítem 02: Contratación de personal de servicio para inspector de campo en el área de Catastro Comercial.

Para este servicio las principales acciones son:

- Inspeccionar y verificar en campo los reclamos relativos a la facturación de los usuarios.
- Inspeccionar y verificar en campo los cambios de categoría.
- Realizar trabajos en el área de catastro comercial, inspección de campo, ingreso de nuevos usuarios, cambio de categoría y otros.
- Reportar los resultados de los trabajos diarios al Administrador Zonal anexando sustento de las acciones ejecutadas.

Ítem 03: Contratación de personal de servicio para cortes y reconexiones y otros.

Para este servicio las principales acciones son:

- Trabajos de cortes y reconexión de agua potable.
- Cortes drástico de alcantarillado con más de un año de deuda.
- Verificación sobre conexiones clandestinas.

PLAN DE TRABAJO PARA LA OFICINA ZONAL DE PARCONA DE LA EPS EMAPICA S.A

- Reportar los resultados de los trabajos diarios al Administrador Zonal anexando sustento de las acciones ejecutadas.

Ítem 04: contratación de personal de servicio para realizar trabajos de campo

- Realizar trabajos de ubicación de válvulas.
- Revisión de redes de agua y alcantarillado.
- Ubicación de buzones.
- Mantenimiento de redes y conexiones.
- Instalación de caja de agua y desagüe.
- Mejoras operacionales.

VII. INSTRUMENTOS DE MONITOREO, SEGUIMIENTO, EVALUACION Y CONTROL**7.1 INDICADORES**

A continuación, se detalla los indicadores de gestión que permitirá medir los resultados previstos de las metas trazadas en el ejercicio 2024.

Ítem 01: contratación de personal de servicio para atención al cliente.

Para este servicio los indicadores son:

- La densidad de reclamos comerciales.
- Recaudación acumulada.
- Agua no facturada.
- Deuda de 3 meses a más.
- Nivel de cumplimiento de obligaciones de la EPS.

Ítem 02: Contratación de personal de servicio para inspector de campo en el Área Catastro Comercial.

- Inscripción de nuevos usuarios.
- Detectar predios comerciales.
- Cambios de categoría.
- Mejora en el nivel de cumplimiento de obligaciones de la EPS.

Ítem 03: Contratación de personal de servicio para cortes y reconexiones.

- Realizar trabajos de cortes y reconexiones del servicio de agua.
- Recuperar la cartera morosa.
- Al realizar los cortes del servicio de agua se incentiva la cultura de pago.

Ítem 04: contratación de personal de servicio para realizar trabajos de campo

- Realizar trabajos de ubicación de válvulas.
- Revisión de redes de agua y alcantarillado.



PLAN DE TRABAJO PARA LA OFICINA ZONAL DE PARCONA DE LA EPS EMAPICA S.A.

- Ubicación de buzones.
- Mantenimiento de redes y conexiones.
- Instalación de caja de agua y desagüe.
- Mejoras operacionales.

VII. PRODUCTOS ESPERADOS DURANTE PERIODO DE SERVICIO

El desarrollo de actividades del presente Plan de Trabajo, deberá permitir el cumplimiento de los siguientes productos esperados:

Ítem 01: contratación de personal de servicio para atención al cliente.

Para este servicio se espera lo siguiente:

- La densidad de reclamos comerciales haya disminuido.
- Recaudación acumulada se incremente o se mantenga.
- Disminución de agua no facturada.
- Disminución de usuarios con deuda de 3 meses a más.
- Mejora en el nivel de cumplimiento de obligaciones de la EPS.

Ítem 02: Contratación de personal de servicio para inspector de campo área de Catastro Comercial.

Para este servicio se espera lo siguiente:

- Disminución de predios comerciales no facturados.
- Aumento de cambio de categoría por trabajos realizados en campo.
- Mejora en el nivel de cumplimiento de obligaciones de la EPS.

Ítem 03: Contratación de personal de servicio para cortes y reconexiones.

- Realizar trabajos de cortes y reconexiones del servicio de agua.
- Recuperar la cartera morosa.
- Al realizar los cortes del servicio de agua se incentiva la cultura de pago.
- Mejora en el nivel de cumplimiento de obligaciones de la EPS.

Ítem 04: contratación de personal de servicio para realizar trabajos de campo.

- Mejorar la dotación de agua mediante ubicación de válvulas.
- Mejorar el funcionamiento de redes de agua y desagüe.
- Instalación de caja de agua y desagüe a usuarios que no cuentan con dicha instalación para un mejor servicio.
- Mejora en el nivel de cumplimiento de obligaciones de la EPS.

VIII. CRONOGRAMA DE TRABAJO - ANEXOS

Adjuntar cronograma de actividades del Plan de Trabajo.

PLAN DE TRABAJO PARA LA OFICINA ZONAL DE PARCONA DE LA EPS EMAPICA S.A

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA EL DESARROLLO DEL PLAN DE TRABAJO

N°	Objetivos	Requerimiento/Actividad a desarrollar	Meses establecidos para el Plan de Trabajo												Producto final
			Primer Trimestre			Segundo Trimestre			Tercer Trimestre			Cuarto Trimestre			
			Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
2	Objetivo Especifico 2 Verificar en campo los reclamos relativos a la facturación, cambios de categoría, instalaciones irregulares y otros que se hayan generado en la oficina de atención al cliente.	Item 02: Contratación de personal de servicio para Inspector de campo en el área de catastro comercial.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Producto Mensual - Informe conteniendo las acciones desarrolladas.
3	Objetivo Especifico 3 Realizar trabajos de cortes y reconexión de servicio de agua y cortes drásticos del alcantarillado a usuarios con más de un año de deuda con la finalidad de reducir la cartera morosa de la Administración Zonal de Parcona.	Item 03: Contratación de personal de servicio para cortes y reconexiones.			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Producto Mensual - Informe conteniendo las acciones desarrolladas.



